

Informe resultados 2018

**Encuesta de satisfacción de familiares y/o
acompañantes de los usuarios**

Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo

Índice

1 Objetivos

2 Metodología

3 Resultados:

3.1 Perfil de los familiares.

3.2 Frecuencia de asistencia al Centro.

3.3 Satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio.

3.4 Medidas de regresión.

5 Conclusiones

1. Objetivos

- Conocer el perfil de los familiares o acompañantes
- Identificar la frecuencia de asistencia al Centro
- Valorar la satisfacción de los familiares y acompañantes sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio
- Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los familiares que acuden acompañando a los usuarios del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo 2018.

Usuarías/os año 2018: **2.595**

Tamaño muestral: 246

Nivel de confianza: 95 %

Proporción esperada: 50 %

Error de muestreo: **± 6 %**

Procedimiento de muestreo

Muestra aleatoria sistemática.

Método de recogida de información

Mediante un cuestionario estructurado para autocumplimentarlo en soporte papel, uno cada dos personas atendidas.

Periodo de recogida de información: Del 31 de enero hasta el 19 diciembre de 2018.

Análisis de los datos y realización del informe: Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Marzo 2019.

2.2 Indicadores para el análisis

Indicador sintético

Los indicadores sintéticos (IS) ponderan puntuaciones de satisfacción que se han calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los Indicadores del Barómetro (Rey del Castillo, 2004) que, a su vez, se basa en los índices elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policyans Politics (TIPP)* de Estados Unidos.

Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 1 a 5.

Indicador sintético (IS) = $(100*P1+75*P2+50*P3+25*P4+0*P5)/(P1+P2+P3+P4+P5)$

Regresión lineal

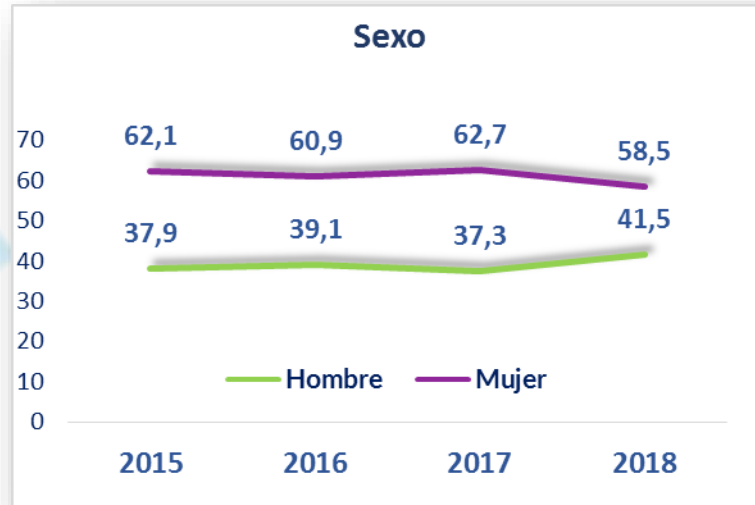
Se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso la satisfacción global con las variables independientes o predictoras.

Valor de NSI	Posicionamiento
100 a 85	Excelente
84 a 75	Bueno a muy bueno
74 a 65	Regular
64 a 55	Malo a regular
< 55	Muy malo

3. Resultados

3.1 Perfil de los familiares y/o acompañantes de los/las usuarios/as.

2015 al 2018 (%)

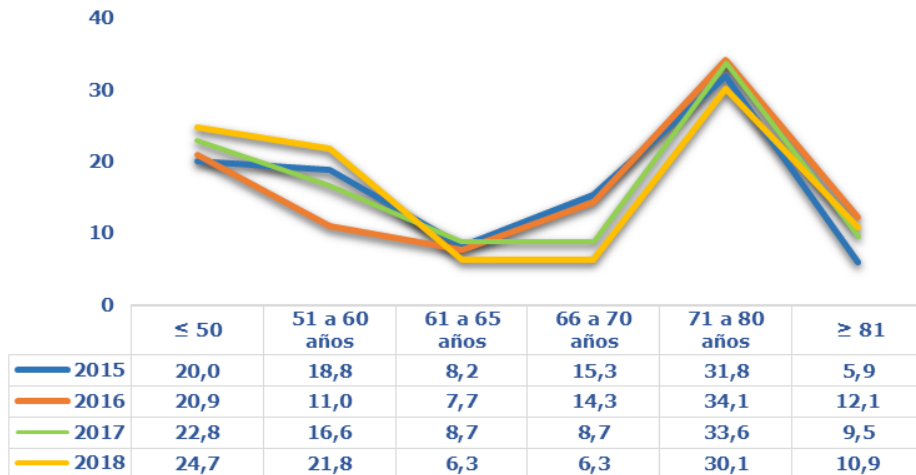


2015 n= 87
2016 n= 92
2017 n=244
2018 n=241

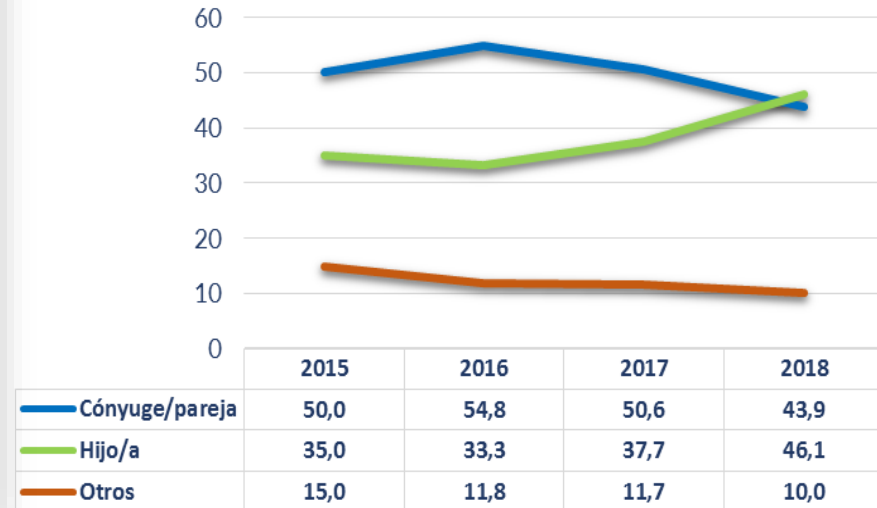
2015 n= 85
2016 n= 91
2017 n= 241
2018 n= 239

2015 n=76
2016 n= 93
2017 n=239
2018 n= 230

Grupos de edad



Parentesco de los familiares



3.2 Frecuencia de la asistencia al Centro. 2015 al 2018 (%)

70
60
50
40
30
20
10
0

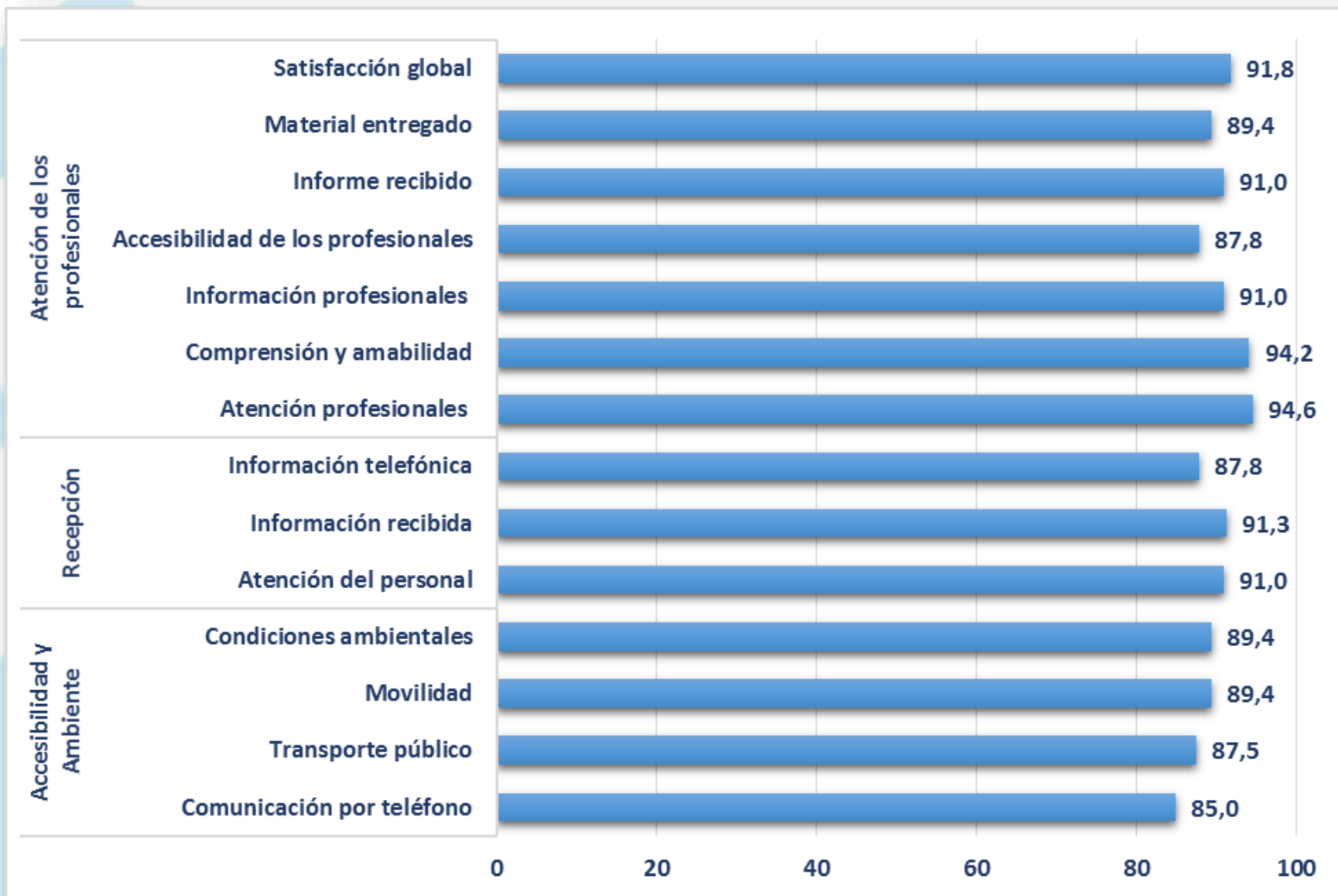
2015 n = 75
2016 n = 93
2017 n = 239
2018 n = 239

	1 vez	2 veces	3 o más veces
— 2015	24,0	21,0	55,0
— 2016	34,4	21,5	44,1
— 2017	22,2	20,1	57,7
— 2018	27,6	25,5	46,9

3.3 Tabla satisfacción MEDIA sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio. Escala de 1 a 5. 2015 al 2018

Grado satisfacción		n				Media				DT			
		2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Accesibilidad y Ambiente	Comunicación con el Centro por teléfono	75	86	217	221	4,3	4,5	4,4	4,4	0,9	0,8	0,8	0,8
	Comunicación con el Centro por transporte público	85	86	230	230	4,6	4,3	4,5	4,5	0,7	0,9	0,8	0,7
	Movilidad: ascensores, accesos, etc.	83	89	238	239	4,8	4,6	4,5	4,6	0,5	0,7	0,6	0,7
	Condiciones ambientales: limpieza, mobiliario, temperatura	84	93	243	243	4,2	3,7	4,6	4,6	0,9	0,9	0,6	0,6
Recepción	Atención en Recepción	87	92	245	249	4,8	4,8	4,6	4,6	0,5	0,6	0,6	0,7
	Información recibida personalmente	85	92	243	245	4,7	4,8	4,7	4,7	0,6	0,6	0,6	0,6
	Información recibida telefónicamente	76	83	213	216	4,4	4,6	4,5	4,5	0,7	0,8	0,8	0,7
Atención de los profesionales	Atención recibida por los profesionales sanitarios	79	91	237	230	4,9	4,8	4,8	4,8	0,4	0,5	0,4	0,5
	Comprensión y amabilidad	79	89	229	223	4,8	4,8	4,8	4,8	0,5	0,6	0,5	0,5
	Información recibida: diagnóstico, evolución, actuación, recursos, etc.	77	82	224	219	4,6	4,7	4,7	4,6	0,5	0,6	0,6	0,6
	Accesibilidad para contactar con los profesionales	75	80	220	216	4,5	4,7	4,6	4,5	0,7	0,7	0,6	0,8
	Informe recibido	75	78	214	198	4,5	4,7	4,6	4,6	0,8	0,7	0,7	0,6
	Material entregado: cuadernos, manual de recomendaciones, etc.	70	67	208	203	4,7	4,8	4,7	4,6	0,7	0,6	0,6	0,6
Satisfacción global con el servicio recibido en el Centro		81	90	226	214	4,7	4,7	4,7	4,7	0,6	0,6	0,9	0,6

3.4 Indicador sintético de satisfacción (IS) 2018. (%)



3.5 Modelo de Regresión

La regresión lineal se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso la satisfacción global con la satisfacción de los familiares que acuden al Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo, en función de las variables independientes o predictoras (los ítems de satisfacción seleccionados en la encuesta). Las tres variables que se detallan a continuación predicen el 45,3 % de la satisfacción global.

Variables relacionadas con la satisfacción global

Variables predictoras	R ² *100	β	n	Constante	Durbin-Watson
Información recibida telefónicamente.	36,3	0,3	123	1,4	2,0
Informe recibido	5,5	0,3	123		
Comunicación con el Centro por transporte público	3,4	0,2	123		
Total	45,2				

4. Conclusiones

- **Perfil de los familiares o acompañantes:**
- El 58 % de los familiares o acompañantes son mujeres; el grupo de edad < de 50 años ha subido hasta un 21'8 %, aunque la edad mayoritaria continua en el grupo de edad de 71 a 80 años.
- Se aprecia un aumento considerable en el porcentaje de hijos acompañantes (46 %) superando por primera vez al de cónyuges o parejas, que desciende a un 43 %.
- Ha descendido sensiblemente el porcentaje de los que han acudido tres veces o más, alrededor del 46%, frente al 57 % del año anterior.
- La valoración de los aspectos analizados han mejorado o se han mantenido en el año 2018.
- INS para todos los ítems, se mantiene en el nivel de “excelencia”.
- La valoración media de todos los aspectos preguntados permanece como en años anteriores en torno a un 4,7 están “muy satisfechos”.
- Las variables predictoras están relacionadas con la información telefónica que se le da a los familiares (un 36,3 %), el informe recibido y la accesibilidad del Centro en transporte público, que explican el 45 % de la satisfacción global.